



# SPE houdt kosten laag dankzij bedrijfsautomatisering



**itineris**  
excellence in utilities

T +32 9 386 01 02  
E info@itineris.net

www.itineris.net

Met het bestormen van de geliberaliseerde energiemarkt zag elektriciteitsproducent SPE zich plots geconfronteerd met uitdagingen waarmee rechtstreekse leveranciers te maken hebben. De ambitie was hoog, de middelen beperkt, de tijd zeer kort.

SPE had al vijftien jaar elektriciteitsproductie als groothandelaar achter de rug. Plots, bij de liberalisering van de energiemarkt, werd het bedrijf meteen heel andere activiteit geconfronteerd: rechtstreekse levering van energie aan particulieren en bedrijven. Een uitdaging en een opportuniteit voor SPE. Het bedrijf ging op zoek naar een bedrijfsautomatiseringssysteem, waarin alle gegevens over klanten, contacten, verbruik en rekeningen zouden terechtkomen. Het moest de basis worden voor facturering en behandeling en boeking van financiële transacties.

Microsoft Dynamics AX, gecombineerd met de facturatiemodule van EG Utility en specifieke toepassingen van Itineris, bleek de meest efficiënte en betaalbare oplossing.

Het systeem ondersteunt nu alle backoffice-activiteiten. Intussen, met de stijgende brandstofprijzen, bekijken SPE en Itineris samen hoe de operationele processen nog efficiënter uitgevoerd kunnen worden. Doel: de werkingskosten zo laag mogelijk houden en zo de factuur van de klant beperken.

## Overzicht

**Land:** België  
**Sector:** Nutsbedrijven

### Profiel

SPE is de tweede grootste elektriciteitsproducent van België, met 18 productiecentra en een capaciteit van 1600 MW. Naast de productie van klassieke energie, investeert SPE ook fors in hernieuwbare energie uit water- en windkracht. De liberalisering van de energiemarkt opende voor SPE de mogelijkheid om energie rechtstreeks naar de particulier te brengen. SPE doet dit vooral onder het merk Citypower. SPE stelt in België 469 mensen tewerk.

### Uitdaging

Nadat het Citypower overnam, moest SPE op een paar maanden tijd een goed lopende administratie organiseren voor zowel particulieren als zakelijke klanten, eerst voor het Vlaams Gewest en daarna voor Wallonië en Brussel.

### Oplossing

SPE installeerde Microsoft Axapta, nu Microsoft Dynamics AX. Informaticapartner Itineris implementeerde dit en breidde het uit met nog enkele specifieke modules. De toepassing werd ook aangevuld met Xellent, een facturatiemodule speciaal voor nutsbedrijven, die ontwikkeld werd door EG Utility.

### Voordelen

- Een geïntegreerd, betaalbaar pakket stuurt alle backoffice activiteiten aan
- Korte implementatietijd
- Goede prijs
- Vlotte aanpassing aan de veranderde markteisen en wettelijke bepalingen
- Flexibele integratie van nieuwe producten en diensten
- Mogelijkheid tot rapportering voor het management
- Gebruikers werken in hun vertrouwde Microsoft-omgeving



**Edgard Vermeersch, managing director van Itineris**

### Van weinig grote facturen naar veel kleine facturen

Met het bestormen van de particuliere en zakelijke markt bij de liberalisering van de energiemarkt werd elektriciteitsproducent SPE plots geconfronteerd met de overstap van een klein aantal grote facturen naar een reusachtige hoeveelheid kleine facturen. Geen klein bier voor de SPE-medewerkers die op dat moment zowel een organisatorische als een mentale switch moesten maken. Na een vijftiental jaren productie van elektriciteit en de verkoop hiervan in de groothandelsmarkt, kreeg SPE de mogelijkheid om rechtstreeks aan de klanten te leveren.

Eerst kregen de grote industriële klanten de keuze om hun elektriciteitsproducent vrij te kiezen. Daarna, begin juli 2003, volgde de opening van de elektriciteitsmarkt voor particulieren. Dat bracht nogal wat gevolgen met zich mee. "Men behandelt een residentiële klant nu eenmaal niet op dezelfde manier als een distributiebedrijf of een grote industriële klant. Om een goede service aan onze privé-klanten te kunnen bieden, moest er op een heel korte tijd een goed informaticasysteem komen", zegt Karel Vandiest, Senior IT Manager bij SPE. De wens tot integratie met de andere toepassingen van het energiebedrijf en vooral ook efficiëntie en flexibiliteit stonden hoog op het verlanglijstje. Ze maken immers het verschil uit tussen goede en minder goede dienstverlening.

### Een foutloos parcours graag

De toepassing die er zou komen, moest de mogelijkheid hebben om de volledige cyclus die een klant bij SPE doorloopt, te ondersteunen. Dit gebeurt liefst foutloos, want een nutsbedrijf als SPE wordt afgerekend op elke fout die het maakt. Karel Vandiest: "Wanneer je als uitdager op de markt komt, moet je scherpe prijzen aan-

bieden maar zeker ook nauwgezet en foutloos werken. Elke fout kan immers leiden tot klantontevredenheid en schade aan ons merk. Dat wilden we tot elke prijs vermijden. Bovendien wilden we meteen zeer professioneel uit de hoek komen, want in een jonge, geliberaliseerde markt waarbij alle spelers een nieuw systeem moeten implementeren, kan je je hiermee onderscheiden."

Een jong bedrijf past zich dagelijks aan de markt en omstandigheden aan. Overheidsreglementering wordt regelmatig aangepast. Het bedrijfsautomatiseringspakket moest dit moeiteloos aankunnen, op een manier dat de klant niets merkt van de veranderende bedrijfsomgeving. Integendeel zelfs, hij ervaart een almaar betere service. Dankzij hun kennis en ervaring in de energiemarkt konden SPE-medewerkers zich heel snel inleven in de specifieke elementen van de geliberaliseerde markt. Er werd een kernteam samengesteld met mensen van SPE, Itineris en de andere partners. Karel Vandiest: "Een dergelijk intensief project vereist een strikte opvolging en methodologie. Wekelijks was er overleg tussen de kernleden. Omdat je met het hart van je bedrijfsvoering bezig bent, is het belangrijk dat je je IT-partner kan vertrouwen en dat die de markt ook kent. De voortdurende optimale samenwerking tussen de teams van SPE/Citypower en Itineris laat ons toe het systeem te verbeteren in functie van de klant."

### **Buitenbeentje in factureringmethode**

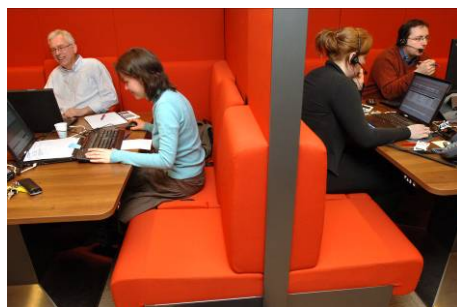
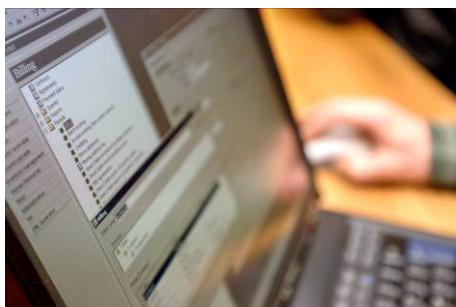
Naast de gewone mogelijkheden die deel uitmaken van een goed bedrijfsautomatiseringspakket heeft SPE, als energiebedrijf, heel specifieke eisen die typisch zijn voor een energiebedrijf. Het proces van voorschotten gevolgd door een afrekening voor een bepaalde periode is heel bedrijfseigen. Ook het systeem van elektronische gegevensuitwisseling bij de overstap van een klant naar een andere leverancier is heel apart. Allemaal factoren waarmee rekening moest gehouden worden en die dit project



**Gert D'Hollander en Peter Van den Bulck, applicatiebeheerders, die SPE's bedrijfsprocessen van korrel tot koek in Microsoft Dynamics AX goten.**

er niet makkelijker op maakten. Een gebruiksvriendelijke oplossing was noodzakelijk.

Vandaar het belang dat SPE hechtte aan een IT-partner die de noden van het bedrijf goed begreep en de installatie van het bedrijfsautomatiseringspakket volledig op zich kon nemen. Bij de selectie van zowel partner als pakket ging SPE niet over één nacht ijs. Het contacteerde niet minder dan 49 mogelijke leveranciers en koos naderhand voor vier mogelijke software-oplossingen. Begin mei 2004 werd de knoop doorgehakt ten voordele van Microsoft Axapta, nu Microsoft Dynamics AX, gekoppeld aan de Xellent Multi Billing facturiatiemodule van EG Utiliy. Itineris werd aangeduid als implementatiepartner, onder meer omdat het over specifieke modules voor de energiemarkt beschikt. Karel Vandiest: "Bovendien is Itineris de enige partner die zich focust op de markt van nutsbedrijven en deze markt begrijpt. Itineris kon ons als enige garanderen om in een zeer korte tijd Microsoft Dynamics AX gebruiksklaar te maken." Dit kan bovendien aangevuld worden door de Itineris-modules zoals



**Aangezien de energiemarkt nu zeer competitief is, worden heel snel nieuwe producten, prijzen en formules gelanceerd. Veranderingscycli in IT-systemen die langer zijn dan de markt-cycli leiden tot reusachtige problemen. De flexibiliteit van het IT-systeem is daarom essentieel.**



### **De 3 belangrijkste elementen voor een project werden door SPE en Itineris succesvol samengebracht: Product (de geschikte oplossing), People (medewerkers met kennis van zaken) en Project (een stevige project-aanpak).**

bijvoorbeeld transaction management (volledige EDI-berichtenuitwisseling). "Om de kosten voor de klanten zo laag mogelijk te houden is het belangrijk om bepaalde processen in hoge mate te optimaliseren. Zo werd het complexe verhuisproces van een klant aangepakt door de introductie van geautomatiseerde workflow."

"De keuze viel op Dynamics AX omdat dit systeem een groot aantal van de gevraagde mogelijkheden meteen standaard kon aanbieden en het toch nog voldoende flexibiliteit voor onze markt vertoonde. Eén van de grote voordelen van de implementatie van Microsoft Dynamics AX voor de eindgebruikers, is de verdere integratie met hun vertrouwde office-omgeving: documenten en brieven kunnen direct gelinkt worden en er is integratie met Excel-werkbladen."

### **1 miljoen facturen in 200 uur**

De IT-ploeg van SPE stond aanvankelijk wel kritisch ten opzichte van de robuustheid of weerstand van het softwarepakket ten opzichte van grote volumes. Peter Van den Bulck, applicatiebeheerder bij SPE: "De software moest in staat zijn om in minder dan tweehonderd uur één miljoen facturen aan te maken voor drie verschillende servicediensten: elektriciteit, gas en levering."

Daarom werd een testlab opgezet met gegevens afkomstig van SPE. "Dit werd meteen ook het laboratorium waarin we onze hardware correct konden vormgeven", vertelt Gert D'Hollander, eveneens applicatiebeheerder.

"De verhouding tussen het facturatieproces en het computersysteem moet recht evenredig zijn. Dit betekent dat om vier keer zoveel facturen te maken in een bepaalde tijd, de computerkracht vier keer hoger moet zijn. Dit sterkte ons vertrouwen in de robuustheid van het systeem. Microsoft Dynamics AX is dan ook in staat om de verdere groeiambities van SPE/Citypower te ondersteunen."

Voor de drukste momenten is het systeem voorzien op 85 gelijktijdige gebruikers in de back-office en het call center. "Er wordt gewerkt in terminal server mode, waarmee we ook andere afdelingen bedienen. Hierdoor hebben we genoeg aan drie servers en besparen we veel op bandbreedte en beheerskosten. Onze infrastructuur bevindt zich namelijk vooral op een andere site waar de andere servers al stonden zoals voor mail, back-up, of antivirus," zegt Edgard Vermeersch, managing director Itineris.

### **Het grote voordeel van één database**

In een omgeving zoals bij SPE speelt een relationele database een buitengewoon grote rol. Het is uitermate belangrijk dat alle gegevens slechts eenmaal ingegeven worden en meteen overal correct beschikbaar zijn. Karel Vandiest: "Eerlijk gezegd was ik aanvankelijk een beetje sceptisch wanneer Microsoft kwam pleiten voor haar relationeel database management systeem. Het was opnieuw die robuustheid die we absoluut nodig hadden, die me zorgen baarde. Ik heb me vooral laten overtuigen door de mogelijkheid om de oplossing verder te integreren met Microsoft-producten, vooral Microsoft SQL Server."

### **Rapporteren**

Karel Vandiest verwacht veel van MS SQL Server 2005 en zijn integratie met de nieuwe Officeversie die voor begin volgend jaar aangekondigd is. "Men heeft ons gezegd dat bepaalde gebruikers vanuit Excel direct toegang krijgen tot de OLAP-tools (On Line Analytical Processing). Dat zal ons ontegensprekelijk grote voordelen bieden. Nu, met de ervaring die we ondertussen hebben, zijn we heel tevreden met onze keuze, want we hebben ondertussen ook nog andere voordelen ontdekt, zoals MS SQL Reporting Services, waarmee we heel snel allerlei rapporten opmaken."

Rapporten zijn voor SPE essentieel om processen te beheren. Uitvallijsten in verband met het berichtenverkeer of de opvolging van vertraagde scenario's hebben een bijna rechtstreekse invloed op de klantentevredenheid. Ook rapporten die verslag uitbrengen over de

## Voor meer informatie

Voor meer informatie over de beschreven producten en diensten van Microsoft, bel naar +32 (0)2 704 30 00, of bezoek <http://www.microsoft.com/belux/nl/executivecircle/default.aspx>. U vindt er andere bedrijven die soortgelijke toepassingen gebruiken.

Cases per sector:

[www.microsoft.be/executivecircle/industry](http://www.microsoft.be/executivecircle/industry)

Cases per product:

[www.microsoft.be/executivecircle/business](http://www.microsoft.be/executivecircle/business)

Voor meer informatie over de producten en diensten van Itineris, bel naar +32 (0)9 386 01 02 of bezoek de website [www.itineris.net](http://www.itineris.net)

Meer informatie over SPE bel naar +32 (0)2 217 10 30 of bezoek [www.spe.be](http://www.spe.be)

kwaliteit en de efficiëntie van de SPE-verwerkingen, wat gedaan wordt aan de hand van KPI's, zijn van zeer groot belang.

"MS SQL Reporting Services stelt ons in staat om resultaten zeer overzichtelijk te maken voor de directie. Op die manier kan het bestuur van ons bedrijf met betrouwbare cijfers ondersteund worden in een zeer snel evoluerende markt. Dat is absoluut nodig voor een onderneming die ieder jaar een verdubbeling van de omzet realiseert."